

# OPŠTI USLOVI ZA IZDAVANJE BBI KREDITNE KARTICE

Trg djece Sarajeva bb, Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Fax: (387) 33 203-122  
e-mail: info@bbi.ba

BESPLATNI  
INFO TELEFON



**0800 200 20**

[www.bbi.ba](http://www.bbi.ba)



YouTube

## 1. OBJAŠNENJE OSNOVNIH POJMOVA

**BBI** - vlasnik kartice i davalac finansijske usluge

**BBI Kreditna kartica** - kreditna kartica izdata Klijentu koja predstavlja instrument obavljanja platnih i gotovinskih transakcija na prodajno/isplatnoj mreži sa oznakom Visa (u daljem tekstu Kartica)

**Klijent** – fizičko lice, potpisnik Ugovora o izdavanju BBI kreditne kartice, osnovni korisnik Kartice i odobrenog limita.

**Dodatni korisnik** – korisnik dodatne Kartice

**Imaoc kartice** – Klijent ili dodatni korisnik Kartice koji istu posjeduje i koja mu je izdata od strane BBI sa odobrenim jedinstvenim limitom.

**Dodatna kartica** – BBI kreditna kartica, koja se može izdati dodatnom korisniku uz suglasnost Klijenta.

**Zamjenska kartica** - BBI kreditna kartica koja se izdaje Klijentu u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu Karticu. Troškove izdavanja zamjenske kartice snosi Klijent.

**Reizdavanje Kartice** – izdavanje nove Kartice nakon isteka važnosti iste, na kojoj je naznačen novi datum važnosti.

**Limit** – novčana sredstva koja BBI odobrava i stavlja na raspolaganje Klijentu za plaćanje roba, usluga i podizanja gotovine putem Kartice.

**Naknada za izvršenu uslugu** – Naknada koja se obračunava i naplaćuje Klijentu za podizanje gotovine i/ili plaćanje roba i usluga sa Karticom

**Minimalan iznos podmirenja** – dio ukupnog duga kojeg Klijent mora izmiriti do određenog datuma navedenog u Izvodu, a sastoji se od dijela iskorištenih sredstava limita uvećanog za naknadu i druge eventualne troškove.

**Transakcija** – bilo koje plaćanje robe ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem Kartice.

**ATM - Bankomat** - samouslužni aparat za podizanje gotovine i obavljanje drugih vrsta transakcija sa Karticom

**PIN** – lični i tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Klijentu ili dodatnom korisniku Kartice i poznat je isključivo imaocu Kartice a služi za identifikaciju na bankomatu i POS terminalu i ima funkciju elektronskog potpisa.

**Potpis**- sredstvo identifikacije koji Imaoc Kartice koristi u svrhu podizanja gotovine ili plaćanja na POS terminalu u zamjenu za PIN i koja mora biti jednak potpisu na identifikacijskom dokumentu Klijenata

**POS terminal** - uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem

**Prodajno mjesto** - trgovac ovlašten od certificirane banke za prihvatanje svih tipova Visa kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga

**Izvod** - obavijest o svim promjenama na računu nastalim korištenjem kartice, uključujući mjesečne obaveze nastale korištenjem kartice, članarinu, upisninu i ostale naknade.

**Informacioni list**- dokument iz kojeg se Klijentu na reprezentativnom primjeru u pisanom ili elektronskom obliku omogućava poređenje različitih ponuda za kreditne kartice a određen je prema potrebama i finansijskoj situaciji Klijenta na način da Klijenta ne dovodi u zabludu. Informacioni list se nalazi u prilogu i sastavni je dio Općih uvjeta

**Reprezentativni primjer**- primjer kartice u kojem su naznačeni

svi elementi neophodni za prikazivanje uvjeta pod kojima se kartica izdaje i koristi.

Reprezentativni primjer se nalazi u prilogu i sastavni je dio Općih uvjeta

## 2. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima poslovanja smatraju se standardni uvjeti poslovanja koji se primjenjuju na sve Klijente, uvjeti za uspostavljanje odnosa između Klijenta i Banke i postupak komunikacije između njih, kao i uvjet za obavljanje poslovanja između Klijenta i Banke.

Odredbe Općih uvjeta se utvrđuju kao promjenljiva kategorija čija promjena/dopuna se oglašava putem oficijelne web stranice Banke.

BBI je dužna u predugovornoj i pregovaračkoj fazi Klijentu osigurati upoznavanje sa Općim uvjetima za izdavanje BBI kreditne kartice (u daljem tekstu Opći uvjeti) u svojim poslovnim prostorijama, na oficijelnoj web stranici, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji BiH

BBI je dužna Klijentu pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koja se tiču primjene Općih uvjeta, te na zahtjev Klijenta iste mu dostaviti u pisanom obliku, bez naknade.

BBI je dužna osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Klijentu.

Oglašavanje kartice BBI vrši na jasan i razumljiv način, bez sadržavanja netačnih ili informacija koje mogu stvoriti pogrešnu sliku za Klijenta.

Klijentu na njegov zahtjev BBI ima obavezu pružiti informacije o uvjetima koje se odnose na izdavanje i korištenje kartice.

BBI je u obavezi obavijestiti Klijenta koji namjerava zaključiti Ugovor o izdavanju kartice da na njegov zahtjev može obezbjediti tekst Ugovora – kao prijedlog za zaključivanje i to bez naplate dodatnih troškova.

BBI osigurava da samo Klijent ima pristup PINu do uručanja kartice. Klijent snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, kao i gubitke nastale zato što nije ispunio obaveze koje proizilaze iz Općih uvjeta, obavezu da bez odgađanja obavijesti BBI o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice i obavezu da na adekvatan način čuva PIN.

## 3. INFORMIRANJE U PREDUGOVORNOJ I PREGOVARAČKOJ FAZI

BBI u predugovornoj fazi oglašava sve bitne elemente za izdavanje kartice koji se tiču cijene kartice, s naglašavanjem efektivne profitne marže koja je uočljivija od ostalih elemenata. Oglašavanje se vrši u prostorijama BBI, na oficijelnoj stranici banke i u sredstvima javnog informiranja.

BBI u pregovaračkoj fazi Klijentu pruža informacije u uvjetima i svim bitnim karakteristikama kartice u obliku informacionog lista/ponude. Ponuda treba sadržavati: naziv kartice, poslovno ime i adresu Banke, iznos limita, valutu, trajanje ugovora, efektivnu profitnu maržu, iznos jednokratnih i troškova održavanja računa, iznos koji se Klijentu isplaćuje, stopu penala za kašnjenje, pravo Klijenta da na zahtjev dobije besplatan primjerak nacrtu Ugovora, period na koji se BBI obavezuje na ponudu.

#### 4. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj osobi zaposlenoj na neodređeno vrijeme u Bosni i Hercegovini.

Ispunjen zahtjev za izdavanje kartice (Pristupnica) predaje se u najbližu filijalu/poslovnici Banke. Podnosilac zahtjeva daje saglasnost Banci da provjeri sve podatke navedene u pristupnici kod njegovog poslodavca i drugih nadležnih tijela i institucija te eventualno dodatne podatke.

BBI vrši provjeru i dokumentovanost kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva. Procjena i dokumentovanje kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva/ Klijenta se vrši s ciljem odobravanja limita po kartici. Ocjenu kreditne sposobnosti podnosioca zahtjeva BBI je dužna procijeniti na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od svih učesnika u kreditnom odnosu, a uvidom u centralni registar kredita (CRK). Prije zaključivanja ugovora o izdavanju kreditne kartice, BBI je dužna da Klijenta i žiranta informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti, uz njihovu prethodnu pisanu saglasnost. BBI zadržava diskreciono pravo da donese konačnu odluku o tome hoće li odobriti zahtjev za izdavanje kartice i hoće li odobriti izdavanje određene vrste Kartice.

BBI nema obavezu obrazlaganja odluke o eventualnom neodobravanju Kartice. Klijent se telefonskim putem obavještava o izdavanju kartice. Klijent Karticu preuzima u filijali/poslovnici u kojoj je predao zahtjev za izdavanje kartice uz potpisivanje Ugovora i ostale prateće dokumentacije. PIN se Imaocu kartice dostavlja direktno, odvojeno od distribucije kartice koja se dostavlja u BBI, na ispravnu adresu za dostavu izvoda. Imaoc kartice je dužan čuvati PIN u tajnosti, odvojeno od kartice, PIN ne odavati drugim osobama, kao i zaštititi isti prilikom korištenja kartice. Kartica glasi na ime i neprenosiva je.

Imaoc kartice je dužan prilikom uručjenja Kartice potpisati se na istl na način kako će se potpisivati na ispisu sa POS terminala prilikom plaćanja Karticom. Nepotpisana Kartica je nevažeća.

BBI Kreditne kartice su međunarodno priznate kartice i kao takve bez potpisa na poleđini iste nisu važeće. Potpis na poleđini je potreban iz razloga, što sva prodajna mjesta ne podupiru čip tehnologiju, odnosno u tom slučaju, potvrda kupovine se verifikuje sa potpisom na ispisu sa POS terminala.

BBI ne može Imaocu karticu staviti na raspolaganje uručjenjem kroz sistem prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora sa Klijentom, osim na izričit zahtjev Klijenta koji se podnosi u pismenoj formi

#### 5. DODATNA KARTICA

Odobreni Limit pored Klijenta, može koristiti i drugo lice, dodatni korisnik kojem će BBI uz suglasnost i zahtjev Klijenta izraditi i izdati dodatnu karticu. Troškove izrade Dodatne kartice snosi Klijent. Za troškove učinjene dodatnom karticom, te njihov povrat zajedno sa naknadom i ostalim troškovima, odgovoran je Klijent. Klijent ima pravo

podnošenjem zahtjeva BBI ukinuti korištenje dodatne kartice dodatnom korisniku, i bez njegove saglasnosti. Izdavanje Dodatne kartice vršiti na osnovu zahtjeva Klijenta podnesenog BBI. Obaveze o načinu korištenja Kartice te postupanja u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe odnose se i na dodatnog korisnika u odnosu na dodatnu karticu koju eventualno koristi.

#### 6. VAŽENJE I REIZDAVANJE KARTICE

Kartica se izdaje na period od 36 mjeseci. Svim Klijentima koji se pridržavaju Općih uvjeta za izdavanje BBI kreditne kartice, i pod uslovom da uredno ispunjavaju svoje obaveze po Kartici, BBI će u posljednjem mjesecu važenja stare kartice automatski izdati novu na isti period kao kod prvog izdavanja bez posebnog zahtjeva. Automatsko reizdavanje Kartice u skladu sa prethodnim nije ograničeno. Kartica neće biti reizdata ukoliko Klijent minimalno 30 dana prije dana isteka važenja postojeće kartice o namjeri otkazivanja pismeno obavijesti BBI. Obavijest se smatra otkazom Kartice, čime Klijentu nije dostupno dalje korištenje Kartice i odobrenog limita i Klijent se time obavezuje na povrat iskorištenog limita i drugih eventualnih troškova.

#### 7. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik će karticu koristiti u skladu s Općim uvjetima za izdavanje BBI kreditne kartice. Kartica se može koristiti za podizanje gotovine i bezgotovinsko plaćanje roba i usluga u prodajno/isplatnoj mreži sa oznakom Visa, kao i za internet plaćanja, do iznosa odobrenog limita. Prodajna mjesta i internet stranice odnosno bankomati i banke koje prihvataju karticu imaju istaknutu oznaku «Visa». Prilikom korištenja kartice na bankomatu Imaoc kartice se identifikira PIN-om, dok se na prodajnom mjestu identifikira PIN-om i/ili potpisom koji mora biti jednak potpisu na kartici. Kopiju računa plaćenog karticom ili potvrdu-ispis iz bankomata Imaoc kartice čuva za vlastitu evidenciju ili za slučaj reklamacije.

Odobreni limit je maksimalni iznos koji Klijent kartice može koristiti za plaćanje roba / usluga i za podizanje gotovine.

Ukoliko Klijent koristi Karticu:

- u svrhu podizanja gotovine, obaveza Klijenta prema BBI sastoji se od povrata podignutog iznosa i naknade za izvršenu uslugu;
- u svrhu plaćanje roba i usluga, obaveza Klijenta se sastoji od povrata plaćenog iznosa i naknade za izvršenu uslugu.

Podignuti iznos i/ili iznos plaćanja dospijevaju na naplatu zajedno u mjesečnim ratama, svakog 01. u mjesecu za prethodni mjesec, mjesečne rate se izračunavaju u procentulanom iznosu od iskorištenih sredstava po odobrenom limitu, odnosno ukoliko je tako izračunati iznos manji od procentulanog iznosa ukupno odobrenog limita po kartici, mjesečne rate se izračunavaju na osnovu ovog posljednjeg.

Iznos naknade za izvršenu uslugu u oba slučaja se obračunava jednokratno, i to procentualno na iznos izvršene transakcije, bez daljnjih troškova po ovoj osnovi.



Iznos naknade za izvršenu uslugu dostiže na naplatu zajedno sa podignutim iznosom ili sa iznosom plaćanja, osim ukoliko je Klijent za iznos naknada prekoračio odobreni limit, u tom slučaju iznos naknade koji premašuje odobreni limit dostiže na plaćanje u cijelosti, sa prvim dospjećem minimalnog iznosa za podmirenje.

Sve ostale naknade i penali dostižu u cjelosti na naplatu svakog 01. u mjesecu za prethodni mjesec. Mjesečne obaveze koje klijentu dostižu na naplatu nazivaju se minimalnim iznosom podmirenja.

Uplatom mjesečne obaveze obnavlja se raspoloživi iznos limita, a maksimalno do odobrenog iznosa.

Visina naknada za podizanje gotovine ili plaćanje Karticom kao i drugi troškovi koji su direktno vezani sa odobravanjem limita i korištenjem Kartice i koji su uključeni u izračun efektivne profitne marže, kao i osnov njihovog obračuna naveden je u Tarifi. Svi obračuni obaveza Klijenta vrše se u valuti KM.

## 8. OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA I PLAĆANJE RAČUNA

BBI se obavezuje da će Klijentu jedanput mjesečno i bez naknade dostaviti obavještenje/ Izvod (elektronskim putem ili u pisanom obliku). BBI neće dostaviti Klijentu Izvod za slučaj da je Klijent u pretplati i da nije imao promjena (trošenja) u okviru odobrenog limita.

Izvod koji dostavlja BBI sadrži sve promjene po kartičnom računu: transakcije, uplate, naknade, eventualno obračunate penale

U slučaju da Klijent u uobičajenom roku ne zaprimi Izvod, dužan je kontaktirati BBI i informirati se o razlozima nedobijanja izvoda i stanju mjesečne obaveze.

Neprimanje Izvoda ne oslobađa Klijenta obaveze izmirenja sredstava po osnovu ovog Ugovora.

Nakon primitka Izvoda, Klijent je dužan uplatiti Minimalan iznos podmirenja najkasnije do 20-og u mjesecu za prethodni mjesec i u iznosu koji je naznačen na Izvodu, a za koji se Klijent opredijelio u pristupnici.

U slučaju da se Klijent opredijelio za 10% povrata, minimalni iznos za uplatu je 10% na iskorištena sredstva po kartici, odnosno 2% odobrenog limita, u ovisnosti od toga koji je iznos veći. U slučaju da se Korisnik opredijelio za 5% povrata, minimalni iznos za uplatu je 5% na iskorištena sredstva po kartici, odnosno 1% odobrenog limita.

U slučaju prijevremene otplate ukupnih obaveza po Kartici ili uplate mjesečnih obaveza većih od minimalnog iznosa podmirenja a, uz uslov da Klijent nije imao kašnjenja prethodnih 6 mjeseci, BBI će Klijentu odobriti popust na obračunate naknade za izvršenu uslugu, za predhodna tri mjeseca. Iznos popusta se određuje u odnosu na iznos uplaćenih sredstava i ukupnog zaduženja po limitu, a prema definisanim procentima za popuste koji su sastavni dio Tarife BBI.

U slučaju kašnjenja u otplati obaveza, Klijent bezuvjetno pristaje platiti ugovorne penale koji će se obračunavati mjesečno na iznos kašnjenja, a naplaćeni iznos penala će biti usmjeren u dobrotvorni fond (BBI Charity Fund), koji je pod kontrolom Šerijatskog odbora BBI.

BBI može izvršiti automatsku blokadu Kartice u slučaju Klijentovog kašnjenja u izmirenju dospjelih obaveza kod 2 uzastopna dospjeća, ili kada Klijent ima 55 dana kašnjenja.

Nakon izmirenja ukupnog dospjelog duga iz prethodnog stava, (i za slučaj da dani kašnjenja Klijenta ne podrazumijevaju trajnu blokadu kartice), BBI će izvršiti automatsku deblokadu Kartice. BBI može izvršiti trajnu blokadu Kartice u slučaju Klijentovog kašnjenja u izmirenju dospjelih obaveza dužem od 270 dana kašnjenja, što automatski podrazumijeva dospjeće duga u cijelosti.

BBI može izvršiti trajnu blokadu Kartice i u skladu sa objektivnim okolnostima, odnosno u slučaju opšteg pogoršanja ili smanjenja kreditne sposobnosti Klijenta što automatski podrazumijeva dospjeće duga u cijelosti.

Sredstva svih računa Klijenta kod BBI smatraju se zalogom/ garancijom za plaćanja, i Klijent ovim ugovorom priznaje pravo BBI da ih tereti u visini prispjelih obaveza automatski bez prethodnog konsultiranja.

BBI je dužna informacije, obavještenja, podatke i instrukcije vezane za Karticu učiniti dostupnim Klijentu, u pisanoj formi, i na razumljiv način. Dostava informacija, obavještenja, podataka i instrukcija Klijentu je bez naknada.

## 9. REKLAMACIJE

Sve reklamacije vezane za upotrebu kartice Imaoc kartice prijavljuje na Call centar BBI (tel 0800200) ili najbližoj filijali/ poslovnici BBI uz popunjavanje bančnih obrazaca i predočenje odgovarajuće dokumentacije. Rok za podnošenje reklamacije je 20 dana od primitka mjesečnog izvoda. U slučaju neopravdane reklamacije, BBI Klijentu zaračunava naknadu u skladu s Tarifom BBI. BBI nije odgovorna za kvalitetu roba i usluga koje Imaoc kartice plaća karticom.

## 10. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

Klijent u svakom trenutku (24 sata dnevno) može prijaviti gubitak, krađu ili neovlašteno korištenje kartice

U slučaju gubitka, krađe, oštećenja kartice kao i uočavanja neovlaštenog korištenja podataka sa kartice, Klijent se obavezuje odmah obavijestiti centar za podršku BBI telefonskim putem na broj koji se nalazi na BBI WEB stranici ili u najbližu poslovnu jedinicu BBI. Ukoliko je prijava predana telefonski, korisnik je dužan u roku 3 radna dana ispuniti i potpisati prijavu o gubitku, krađi, oštećenju i neovlaštenom korištenju podataka sa kartice i prijavu predati u najbližu poslovnu jedinicu BBI. Za štetu nastalu u slučajevima iz prethodnog stava do momenta podnošenja telefonske prijave odgovoran je Klijent, a poslije toga odgovornost preuzima BBI, izuzev kod transakcija Karticom koje su proizašle putem PIN identifikacije, gdje u cjelosti odgovara Klijent. U slučaju da Klijent pronađe Karticu kod prijave nestanka kartice, ili mu bude vraćena, dužan ju je odmah uništiti (prerezati po sredini) i vratiti BBI. Svako daljnje korištenje pronađene kartice za koju je prijavljen nestanak, smatra se neovlaštenim

## **11. PRAVA KLIJENTA I PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

Vlasnik kartice je BBI i na njen zahtjev Klijent mora karticu odmah vratiti.

Klijent je dužan obavijestiti BBI o svakoj promjeni matičnih podataka, mjesta boravka, zaposlenja odnosno drugih uvjeta koji su utjecali na donošenje odluke o izdavanju Kartice. U suprotnom, BBI zadržava pravo da Klijentu uskrati pravo daljnjeg korištenja Kartice. U slučaju zabrane daljnjeg korištenja, Klijent je obavezan vratiti Karticu te izmiriti sva dugovanja nastala izdavanjem i korištenjem Kartice.

## **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti za izdavanje BBI kreditne kartice sastavni su dio pristupnice i Ugovora o izdavanju kreditne kartice. Prije uručenja Kartice Klijent je dužan potpisati Ugovor o izdavanju kreditne kartice. Uručenje kartice može uslijediti odmah nakon potpisivanja ugovora ukoliko Korisnik pismeno i izričito zahtjeva isto. U suprotnom, kartica se uručuje 14 dana nakon potpisivanja Ugovora. Potpisom na izjavi, koja je navedena na pristupnici, korisnik potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima za izdavanje BBI kreditne kartice te da je saglasan s istim. BBI zadržava pravo promjene odnosno dopune Općih uvjeta, a o čemu će obavijestiti Klijenta najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene putem oficijelne web stranice Banke.

Svaki nesporazum koji se pojavi vezano za tumačenje i primjenu ovih Općih uvjeta će biti riješen na prijateljski način ili vansudskim posredovanjem.

Ako BBI i Klijent ne uspiju prednje navedenim sredstvima riješiti eventualno nastali nesporazum, nadležan je sud u Sarajevu.